دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية دراسة حالة المؤسسات الصناعية الجزائرية –بسكرة- من وجهة نظر الرؤساء

من إعداد:

د/ بن عيشي بشير و ا/ بن عيشي عمار جامعة محمد خيضر -بسكرة-

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية ، ومن اجل تحقيق ذلك قام الباحثان باختيار عينة عشوائية عددها 200 فردا من مجتمع الدراسة والمتمثل في عدد الرؤساء العاملين في المؤسسات صناعية الجزائرية بولاية بسكرة. وزعت عليهم استبانه وتم التحقق من صدقها وثباتها، وتم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين رأس المال البشري وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.
- وجود علاقة بين رأس المال الزبائني وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.
- وجود علاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الكلمات الدالة: رأس المال الفكري، الجودة، الجودة الشاملة، المؤسسات الصناعية الجزائرية.

مقدمة:

يستقطب رأس المال الفكري في عصرنا الراهن الاهتمام المتزايد من قبل إدارة الموارد البشرية والقيادات الإستراتيجية للمنظمات الطامحة إلى صياغة وتنفيذ خططها الهادفة إلى التطور والنجاح الدائم في عالم تتقاذفه تحديات العولمة وضرورة تحقيق الميزة التنافسية خلال مناخاتها المعقدة ومتغيراتها السريعة التي لا يرقى إلى مواكبتها و لا يتكافأ مع تحدياتها الديناميكية سوى أصحاب العقول المتوقدة من المبدعين والموهوبين و أصحاب المهارات والخبراء . وتتبع أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الأصول قيمة في القرن الحالي وفي ظل اقتصاد المعرفة إذ انه يمثل القوى الفكرية العلمية القادرة على إجراء التعديلات والتكييفات الأساسية على ابرز مفاتيح التطور والتقدم في أعمال المنظمات والمؤسسات.

إن رأس المال الفكري يشكل مطلبا هاما نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة، الأمر الذي يستوجب أن يكون محل عناية واهتمام من جميع النواحي الخاصة به ابتداء من وضع نظام الاختيار والتعيين وشغل الوظائف وتقييم الأداء وبرامج التدريب المستمر لكافة المستويات وفقا لنوعية المهارات والمعارف السلوكية اللازمة لكل مستوى.

أولا- الإطار المنهجي:

1- مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال كيف يساهم رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسة الصناعية ؟

وللإجابة على الإشكالية قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التالية :

- هل توجد علاقة بين رأس المال البشري وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة ؟
- هل توجد علاقة بين رأس المال الزبائني وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة ؟
- هل توجد علاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة ؟

2- أهمية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة أهميتها من الاهتمام المـ تزايد برأس المال الفكري ودوره في مساعدة المنظمات على تحقيق أهدافها في عصر يتميز بالتنافس.

- نطمح من وراء هذه الدراسة إلى تقديم إضافة علمية تساعد الباحثين والممارسين في مجال الإدارة الوقوف على أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة.

3- أهداف الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- التعرف على أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية.

4- الفرضيات:

- توجد علاقة بين رأس المال البشري وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.
- توجد علاقة بين رأس المال الزبائني وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.
- توجد علاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

5- المنهج المستخدم : تم اعتماد أسلوب الوصفي التحليلي عند تناولنا للجانب النظري للموضوع في حين تم استعمال أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة بولاية

بسكرة معتمدين في ذلك على تقنية الاستمارة لجمع المعطيات من أجل تحليلها إحصائيا لغرض الوصول إلى الإجابة على الفرضيات.

ثانيا - الإطار النظري:

1- مفهوم رأس المال الفكري:

تعرف منظمة(OECD) : رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري[1].

يعرف (Despres & Chanvel): أن رأس المال الفكري يعود للموجودات الفكرية للمنشأة والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية[2].

2- خصائص رأس المال الفكري:

ا- التنظيمية: فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وبنسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جدا، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

ب- المهنية: الاهتمام ينصب على التعليم المنظمي والتدريب الاثرائي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية ، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.

ج- السلوكية والشخصية: يميل أهمية رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة لذا فهو يميل للتعامل مع موضوعات التي تتسم بالتأكيد، ورأس المال الفكري ميال إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة ولديه القدرة على حسم القرارات دون تردد ولدية مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة عالية بالنفس[3].

3- مكونات رأس المال الفكري:

أ- رأس المال البشري:

يعرف رأس مال البشري بأنه "الذي يمتلك المقدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لتوفير الحلول العملية المناسبة للزبائن، فهو مصدر الابتكار والتجديد في المنظمة ، وهو يسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمة".

كما يعرف بأنه " كل المعرفة الموجودة في عقول عاملي المنظمة، سواء كانوا من المبدعين أو الأفراد العاديين حيث انه لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب وإمكانيته"[4].

ويعرف رأس المال البشري أيضا بأنه "المعرفة والمهارات التنافسية وتشمل الأفراد المعنيين بالنشاط الاقتصادي للمنظمة". ومن أهم مؤشرات رأس المال البشري:

ا- قدرات العاملين وتشمل:

-القيادة الإستراتيجية لإدارة المنظمة.

- مستوى جودة العاملين.

- قدرة التعلم لدى العاملين

- كفاءة عمليات تدريب العاملين.

قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.

ب- إبداع العاملين ويشمل:

- قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين.

- الدخل المتحقق من الأفكار الأصيلة للعاملين.

ج- اتجاهات العاملين وتشمل:

- تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة.

درجة رضا العاملين

- معدل دوران العمل

- متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة[5].

ب- رأس المال الهيكلي: والذي يشكل قدرات المنظمة التنظيمية لتلبية متطلبات السوق التي تجعل بالإمكان المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف، وحماية العلامة التجارية التي تمثل شخصية الشركة وقيمتها وهويتها، وان قيمة العلامة التجارية تمثل الفائدة التي تمنحها للشركة والزبون إذ ترفع قيمة العلامة عندما تستثمر الشركة فيها وحين ترتفع القيمة يستفيد كل من الزبون في قراره الشرائي ورضاه عن المنتج، والشركة تزيد من كفاءة برامجها التسويقية وفاعليتها وزيادة منتجاتها التي تحمل علامتها. وهناك مجموعة مؤشرات لرأس المال الهيكلي أهمها:

ا- الثقافة العامة وتشمل:

- طبيعة بناء ثقافة المنظمة.

- تطابق العاملين مع منظور المنظم و رؤيتها المستقبلية.

ب- الهيكل التنظيمي ويشمل:

- صلاحية نظام الرقابة بالمنظمة.

- وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.

- التعلم التنظيمي.ويشمل:

- بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة

- بناء مخزون تعليمي للمنظمة واستخدام هذا المخزون.

ج-العمليات وتشمل

- مدة عمليات الأنشطة والأعمال.
- مستوى جودة المنتوج.
- كفاءة العمليات التشغيلية.

د- نظام المعلومات . ويشمل:

- الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين.
- توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها.
- المشاركة في المعرفة[6].

ج- **رأس المال الزبائني**: ويتضمن قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن التي تتعامل معهم والتي تتمثل برضا الزبون وإمكانية الاحتفاظ به من خلال تلبية رغباته وتلبية احتياجاته والاهتمام بمقترحاته وشكاواه التي يقدمها للشركة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون بينه وبين المنظمة[7].

ورأس المال الزبائني ذو شقين داخلي وخارجي إذ تتحقق قيمة المنظمة طبقا لوجهة النظــر هــذه وفقا لعلاقتها بزبائنها سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية) أو الخارجيين (المستفيدين من السلع والخدمات)إذ أن رضا الزبائن وولائهم يعد مؤشرا ايجابيا على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، كما وان المنظمة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى خلق القيمة المضافة، إذ أن الحفاظ على رأس المال ا لزبائني الــداخلي يتطلب جهودا حثيثة من قبل ادارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز والتطوير وصيانة هذه الموارد. وهناك عدة مؤشرات لرأس المال الزبوني تتمثل في ما يلي:

ا- القدرات التسويقية الأساسية وتشمل:

- بناء واستخدام قاعدة بيانات للزبائن.
- القدرة على تحديد حاجة الزبائن

ب- كثافة السوق تشمل:

- الحصة السوقية
- السوق المحتملة.
- الوحدات المباعة إلى عدد الزبائن
- سمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة.
- بناء قنوات البيع والتوزيع.

ج- مؤشرات ولاء الزبائن وتشمل:

- رضا الزبائن.

- شكاوى الزبائن .
- حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع الزبائن
- مستوى كسب زبائن جدد.
- مستوى خسارة زبائن حاليين[8].

4- أهمية رأس المال الفكري:

يلعب رأس المال الفكري بعناصره المختلفة دوراً هاماً في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر. حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة ، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث أكدوا أن رأس المال الفكري يعتبر أكثر الأصول أهمية[9].

يعد رأس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة في المنظمة والأفراد إذ يشير kuinn من مدرسة Tic للإعمال إلى ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة ويضيف إلى ذلك الأفراد من حملة الشهادات العليا لهم دخل يزيد بنسبة130% عن أقرانه الذين لم يكملوا الدراسات العلمية.

تعد المنظمات المعاصرة رأس المال الفكري أقوى سلاح تنافسي الذي يتمثل بالموجودات الأكثر أهمية إذ تسعى ادارة هذه المنظمات بالقرن الحادي والعشرين إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف إذ أن أكثر الموجودات قيمة هي الموجودات الفكرية[10].

وتبرز أهمية رأس المال الفكري في المنظمات ا ليوم فهو العنصر الرئيس لما تشتريه وتبيعه والمادة الخام التي تعمل بها، وفي الاقتصاد المعاصر أصبح رأس المال الفكري وليس المصادر الطبيعية وحتى رأس المال التمويلي بمنزلة الموجودات الأكثر أهمية في المنظمات وأقوى سلاح تنافسي للمنظمات، ذلك الموجود في عقول العامليـ ن ويتمثل في ولاء الزبائن الذين تخدمهم المنظمة وتتعلم منهم، وفي قيمة العلامة التجارية وبراءات الاختراع.

إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المنظمة التي تدعم الاستخدام العلمي للمعلومات، بما يؤدي إلـ ى تعزيز الأداء المنظمي والقدرة الفضلى على التكيف مع بيئة المنافسة.

وتبرز أهمية رأس المال الفكري كونه يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لان منظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها لتمثل بذلك مصدرا جوهريا للميزة التنافسية، فضلا عن ذلك فا ن رأس المال الفكري يعد أهم مصادر الثروة للمنظمات، وان الاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر، ويكفي أن نعلم أن الشركة IBM تتسلم سنويا

مبلغا يتجاوز المليار دولار بسبب العوائد المترتبة على براءات الاختراع لديها، كما أن كلفة الاستثمار في رأس المال الفكري عالية وهي مبررة لان ديمومة المنظمات تعتمد على ذلك[11].

5- تعريف الجودة:

أما معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي فانه عرف الجودة "بأنها أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء"[12].

6- تعريف إدارة الجودة الشاملة:

تعرف إدارة الجودة الشاملة "بأنها نظام للتسيير يعتمد على الموارد البشرية التي تسعى إلى تحقيق التحسين المستمر من أجل إرضاء و إشباع حاجات المستهلكين وبتكلفة أقل"[13].

7- مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تتمثل المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة فيما يلي التالية[14]:

7-1 - التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة :

إن من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو مبدأ قيام إدارة المؤسسة بتنفيذ و دعم إدارة الجودة الشاملة لأنه في ظل غياب هذا الدعم تصبح الجودة مجرد شعار، وكذلك من الضروري

إدراك الإدارة العليا والعاملين بها لما ستحققه عملية التطبيق من حيث الترشيد وزيادة الأرباح

إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيقها يعتبر حجر الأساس في نجاح المنظمة، ونجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، كما أن ذلك يسمح بمكافأة العاملين على بلوغ الامتياز في مستوى جودة المنتج/الخدمة.

7-2- التحسين المستمر:

لا بد من التخطيط المستمر لتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة بشكل يساعد الإدارة على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والعمل على وصول الإدارة إلي أهدافها و توجد خطوتان يجب اتخاذهما للسير في عملية التحسين المستمر للجودة:

-أن يكون لدى كل مدير فكرة عن المهم في كيفية إدارة المنظمة من حيث تعبئة الطاقات التنظيمية تجاه أغراض محددة، واستخدام الوقت والموارد بفعالية.

التأكد من أن معايير اتخاذ القرارات ووضع الأولويات تتعلق بالمنظمة من حيث الأغراض، الأهداف، والخطط الإستراتيجية والتشغيلية.

7-3- التركيز على العميل:

إن رضا العميل هو الهدف الأساسي لأي منظمة سواءً في القطاع العام أو الخاص ،و نجاح المنظمات يعتمد على مدى قناعتها وإدراكها لأهمية تقديم الخدمات المنتجات بكفاءة وفعالية عالية ، حيث تقود رغبات العميل نظام إدارة الجودة الشاملة بالمنظمة، فيتم التعرف على الخصائص التي يرغب بها

العملاء منذ مرحلة التصميم وحتى خدمات ما بعد البيع، ويتفاوت القصد بالعميل حسب المؤسسة فالعميل في التعليم الجامعي يقصد به : الطالب، والمجتمع، وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين.

7-4 - تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة:

يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات والقدرات اللازمة لتطبيقها ونجاحها، ويمكن أن يتخذ التدريب عدة أشكال من أهمها الندوات و ورشات العمل، وللتدريب مكانة مهمة في إنجاح عملية تطبيق إدارة الجودة حيث يساعد على تحقيق الأهداف التالية :

- تزويد الأفراد بمعلومات متجددة عن طبيعة الأعمال والأساليب.
- إعطاء الأفراد الفرص الكافية لتطبيق هذه المعلومات والمهارات.

7-5 - مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات:

ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكّن هؤلاء الأفراد من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتحظى عملية المشاركة من قبل العاملين في عمليات اتخاذ القرارات بأهمية كبيرة نظراً لمساهمتها في تحقيق الأهداف، لأن القرار يتم اتخاذه بشكل جماعي ، ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات القائمة ، وتتطلب إدارة الجودة الشاملة مشاركة ذات مستوى عالٍ من جميع الأفراد العاملين وبمختلف المستويات الإدارية، حيث يجب على الإدارة الاستجابة لاقتراحات وآراء العاملين الإيجابية، ولأن مشاركتهم تؤدي أيضاً إلى رفع الروح المعنوية و تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم زيادة مستوى الانتماء والولاء للمنظمة، و رفع مستوى الأداء .

7-6 - تشكيل فرق العمل:

يعتبر تشكيل فرق العمل داخل التنظيمات الإدارية الحديثة أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الرامية إلى حل المشكلات، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب من الإدارة العليا ضرورة العمل على تكوين فرق عمل من أفراد تتوافر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لمعالجة المشكلات، وأن تكون هذه الفرق ذاتية الحركة متمتعة بدرجة من الاستقلالية عن الإدارة العليا، وذلك بهدف تحسين نوعية وجودة الخدمات والسلع المنتجة.

7-7- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها:

فالمطلوب ليس اكتشاف الأخطاء وإنما الوقاية منها قبل وقوعها ، وهذا يتحقق من خلال تفعيل دور فرق العمل وجماعات التحسين المستمر، ومن خلال المتابعة المستمرة وقياس جودة المنتجات أثناء عملية الإنتاج ، في ظل إدارة الجودة الشاملة تعد الأخطاء فرصاً مواتية للتطوير والتحسين ولهذا من الضروري محاولة الكشف عنها قبل استفحالها.

8- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

إن أهمية إدارة الجودة الشاملة تتمثل في[15]:

- أنها منهج شامل للتغيير أبعد من كونه نظاما يتبع أو أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات
- إن الالتزام بها من قبل أي منظمة يعني قابليتها على تغيير سلوكيات أفرادها اتجاه مفهوم الجودة
- إن تطبيقها يعني أن المنظمة لم تعد تهتم بالزبائن فحسب وإنما تنظر إلى أنشطتها ككل متكامل
- إن أهميتها تنعكس على تحسين نوعية العمل بين أفراد المنظمة وتنمية روح فريق العمل.
- كونها موضوعا يستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المنظمات الصناعية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء وذلك لأهمية الجودة باعتبارها سلاحا تنافسيا تضمن المنظمة من خلالها حصة سوقية أكبر.
- بوصفها أداة لتحسين ربحية المنظمة عن طريق تخفيض تكاليف العمليات الإدارية والتشغيلية والبيع بأسعار تنافسية وجودة عالية ومن ثم زيادة قدرة المنظمة على المنافسة.
- لسعيها لتحقيق رضا الزبائن عن طريق التركيز على حاجاتهم ورغباتهم وأذواقهم وتحدد دور كل فرد من مرحلة بحوث السوق مرورا بمرحلة التصميم والإنتاج والنقل والتخزين والتوزيع وخدمات ما بعد البيع.
- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنظمة.
- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها الإدارة والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون في موقعها الحقيقي.

ثالثا- الدراسة الميدانية دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية:

1- منهجية الدراسة الميدانية

1-1-أدوات جمع المعلومات : قام الباحثان بإعداد استبانه دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية "، تكونت الأداة من مجموعة من محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال(محور).

الجدول رقم(01): محاور الدراسة وعدد فقرات كل محور

الرقم	المحور	عدد الفقرات
01	رأس المال البشرى	05
02	رأس المال الزبائني	05
03	رأس المال الهيكلي	05
04	الجودة الشاملة	08
	المجموع	**23**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان

كما تم استخدام مقياس ليكرت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستبيان

1-2- صدق وثبات الأداة

1-2-1- صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الاستمارة من خلال عرض الاستمارة على المحكمين حيث عرض الباحثان الاستمارة على مجموعة من المحكمين المختصين ولهم خبرة طويلة في هذا المجال من مختلف الجامعات الجزائرية وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستمارة وحصلت الاستمارة على نسبة اتفاق تزيد على 80% على صلاحية المقياس للتطبيق.

1-2-2- ثبات الاستبيان: من اجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ الفا من اجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم(02): نتائج معادلة كرونباخ الفا لمحاور الدراسة

الرقم	المحور	قيمة الفا
01	رأس المال البشرى	0.877
02	رأس المال الزبائني	0.872
03	رأس المال الهيكلي	0.810
04	الجودة الشاملة	0.812
المجموع الكلي		**0.833**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وتشير القيم الواردة في الجدول أعلاه أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة

1-3- مجتمع الدراسة وعينتها:

الجدول التالي يمثل مجتمع الدراسة وعينتها في كل مؤسسة

الجدول رقم(03): مجتمع الدراسة وحجم العينة في كل مؤسسة

المؤسسة	عدد الرؤساء	عينة المختارة
مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية	300	100
مؤسسة صناعات النسيجية	150	80
مطاحن الكبرى للجنوب	120	40
المجموع	**570**	**200**

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية 200 فردا من الرؤساء، وتم توزيع الاستبيانات على جميع أفراد الدراسة، وتم استعادة 120 استبانه صالحة لتحليل الإحصائي وذلك بنسبة 60%

4-1 - أساليب التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات وترميزها بالطرق الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام برنامج الحـــزم الإحـــصائية للعلوم الاجتماعية spss، فقد استخدم الباحث التكرارات والنـــسب المئويـــة والمتوســـطات الحـــسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي ومعادلة كرونباخ الفا ومعامل الارتباط بيرسون.

2- تحليل نتائج الدراسة واختبار الفروض

2-1- وصف خصائص عينات الدراسة:

الجدول رقم(04): خصائص عينة الدراسة

المتغير		**العدد**	**النسبة%**
الجنس	ذكر	100	83.33
	أنثى	20	16.67
	المجموع	**120**	**100**
السن	25 -30	05	4.17
	31- 35	25	20.83
	36- فما فوق	90	75
	المجموع	**120**	**100**
المؤهل العلمي	جامعي	90	75
	ثانوي	30	25
	المجموع	**120**	**100**
الخبرة	اقل من5 سنوات	10	8.33
	من 5 - 10سنوات	20	16.67
	10 فأكثر	90	75
	المجموع	**120**	**100**
نوع الوظيفة	مدير	20	16.67
	رئيس مصلحة	70	58.33
	نائب رئيس مصلحة	30	25
	المجموع	**120**	**100**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- أن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم100 بنسبة 83.33%
- أن اغلب أفراد العينة يزيد سنهم عن 30 سنة
- يلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم جامعين بنسبة75%
- أن اغلب أفراد العينة مدة خبرتهم من5 الى10 سنوات.

2-2- تحليل نتائج الدراسة:

2-2-2- تحليل ومناقشة بيانات فقرات الدراسة:

أ- **تحليل فقرات المحور الأول**(رأس مال البشري)

الجدول رقم(05): نتائج تحليل المحور الأول رأس مال البشري

ر.م	**المحور الأول(رأس مال البشري)**	**متوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**الترتيب**	**قيمة T**
01	تحث الشركة العاملين على المشاركة في التدريب والتعليم وكسب الخبرات سواء في داخل المنظمة أو في خارجه	4.05	1.24	02	18.35
02	تسعى الشركة إلى تحفيز العاملين على التطوير والتغيير	3.62	1.48	04	18.69
03	تشجيع وتفويض العاملين على القيام بالمهام الموكلة إليهم و إعطائهم الثقة بالنفس	2.04	1.7	05	19.00
04	تقوم الشركة بمتابعة الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها	4.15	1.29	01	18.86
05	تقوم الشركة بتنمية واستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية للعاملين	3.95	1.34	03	18.02
جميع فقرات المحور الأول		**3.56**	**1.52**		**19.29**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول السابق حولرأس مال البشري رأس مال البشري ، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (2.04 و4.15). كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على محتواها حيث أن t المحسوبة والتي تساوي 19.29 اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.65 عند درجة حرية 119 ومستوى معنوية0.05، حيث جاءت النتائج مرتبة كما يلي: تقوم الشركة بمتابعة الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها، تحث الشركة العاملين على المشاركة في التدريب والتعليم وكسب الخبرات سواء في داخل المنظمة أو في خارجه، تقوم الشركة بتنمية واستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية للعاملين.

ج- تحليل فقرات المحور الثاني رأس المال الزبائني

الجدول رقم(06): نتائج تحليل رأس المال الزبائني

ر.م	المحور الثاني (رأس المال الزبائني)	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة T
01	تسعى الشركة باستمرار نحو كسب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الحالين	4.44	0.98	01	18.54
02	تتابع الشركة الشكاوى الزبائن حول منتجاتها باستمرار	3.87	1.34	04	19.72
03	تتابع الشركة التغيرات المستمرة في رغبات الزبائن	4.40	1.06	02	24.57
04	تتخذ الشركة الإجراءات السريعة نحو ملاحظات العميل	3.47	1.32	05	19.25
05	فتح المجال أمام الزبائن بالاتصال بالشركة والمشاركة في تحديد المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم.	3.99	1.39	03	18.96
جميع فقرات المحور الثاني		**4.03**	**1.25**		**21.30**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول السابق حولرأس المال الزبائني ، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (3.47 و4.44). كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على محتواها حيث أن t المحسوبة والتي تساوي 21.30 اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.65 عند درجة حرية 119 ومستوى معنوية0.05، حيث جاءت النتائج مرتبة كما يلي:

تسعى الشركة باستمرار نحو كسب زبائن جدد والمحافظة علـــى الزبـــائن الحـــاليينتتـــابع الـــشرك ة التغيرات المستمرة في رغبات الزبائن، فتح المجال أمام الزبائن بالاتصال بالشركة والمــشاركة فـــي تحديد المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم.

د- تحليل فقرات المحور الثالث (رأس مال الهيكلي)

الجدول رقم(07): نتائج تحليل المحور الثالث (رأس مال الهيكلي)

ر.م	المحور الثالث(رأس مال الهيكلي)	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة T
01	تسعى الشركة إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تحابي الإبداع والابتكار وتكافئ على الانجاز المعرفي والفكري	2.04	1.17	5	19.79
02	تخصص الشركة ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير	3.51	1.45	4	19.18
03	تستقطب الشركة العاملين ذوي الخبرات المتميزة باستمرار	3.95	1.37	1	18.67
04	تشجع الشركة على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين لحل مشكلات العمل	3.92	1.37	2	17.30
05	يتم تقييم أداء العاملين في الشركة على أساس خبراتهم ومعارفهم وانجازاتهم	3.82	1.38	3	17.61
	جميع فقرات المحور الثالث	**3.04**	**1.36**		**20.14**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول السابق حولرأس مال الهيكلي ، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرا هذا المحور تتراوح ما بين (2.04 و3.95). كما نلاحظ من الجدول أعـــلاه أن أفـــراد العينـــة يوافقون على محتواها حيث أن t المحسوبة والتي تساوي 20.14 اكبر من قيمـــة t الجدوليـــة والتـــي تساوي 1.65 عند درجة حرية 119 ومستوى معنوية0.05، حيث جاءت النتائج مرتبة كما يلي:

تستقطب الشركة العاملين ذوي الخبرات المتميزة باستمرار، تشجع الشركة على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين لحل مشكلات العمل، تشجع الشركة على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين لحل مشكلات العمل.

ه- تحليل فقرات المحور الرابع (الجودة الشاملة)

الجدول رقم(08): نتائج تحليل المحور الرابع (الجودة الشاملة)

ر.م.	المحور الرابع (الجودة الشاملة) يتم تحقيق الجودة الشاملة من خلال:	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة T
01	تقوم الإدارة العليا بحل المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سريع	3.87	1.34	05	18.23
02	تخصص الإدارة العليا موازنات كافية لتحقيق لجودة	3.18	1.41	08	18.19
03	تلبية حاجات ورغبات الزبائن	4.33	1.14	01	15.35
04	إجراء بحوث لدراسة متطلبات الزبائن	3.89	1.41	04	16.87
05	دراسة شكاوي الزبائن	4.13	1.06	03	18.46
06	تحسين جودة منتجاتها باستمرار	4.36	0.95	02	18.27
07	خفض تكاليف منتجاتها باستمرار	3.84	1.28	06	17.79
08	إتاحة فرص المشاركة للعاملين	3.78	1.42	07	16.55
جميع فقرات المحور الرابع		**3.22**	**1.45**		**18.58**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول السابق حول (الجودة الشاملة)، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (3.18 و4.33). كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على محتواها حيث أن t المحسوبة والتي تساوي 18.58 اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.65 عند درجة حرية 119 ومستوى معنوية0.05، حيث جاءت النتائج مرتبة كما يلي:

تلبية حاجات ورغبات الزبائن تحسين جودة منتجاتها باستمرار ،دراسة شكاوي الزبائن ، إجراء بحوث لدراسة متطلبات الزبائن.

2-2-3- اختبار الفروض:

لاختبار الفروض فقد تم استخدام تحليل الانحدار واختبار f الناتج عنه، لمعرفة أن كان هناك فروق ذات دلالة بين المتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين رأس المال الفكري في المؤسسات الصناعية الجزائرية وبين الجودة الشاملة، على مستوى الدلالة الإحصائية(α=0.05)

الفرضية العدمية الأولى: توجد علاقة بين رأس المال البشري وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الجدول رقم(09): نتائج تحليل الانحدار واختبارf الناتج عنه

R	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
0.90	33.89	4.75	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقة بين المتغيرين قوية كون **(R)**=0.90كما أن متغير رأس مال البشري يفسر مانسبته81% من المتغير التابع (الجودة الشاملة)، وقد ظهرت دلالة هذه القيمة المبينة في الجدول أعلاه من اختبار **F** الذي أظهر أن النتيجة مقبولة إحصائيا حيث كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة **F** الجدولية وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية (0.000) وهذا يعني وجود علاقة بين رأس المال البشري وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الفرضية العدمية الثانية: توجد علاقة بين رأس المال الزبائني وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الجدول رقم(10): نتائج تحليل الانحدار واختبارf الناتج عنه

R	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
0.971	24.33	4.75	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العلاقة بين المتغيرين قوية كون **(R)**=0.971كما أن متغير رأس مال الزبائني يفسر مانسبته 94.28% من المتغير التابع (الجودة الشاملة)، وقد ظهرت دلالة هذه القيمة المبينة في الجدول أعلاه من اختبار **F** الذي أظهر أن النتيجة مقبولة إحصائيا حيث كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة **F** الجدولية وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية(0.000) وهذا يعني وجود علاقة بين رأس المال الزبائني وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الفرضية العدمية الثالثة: توجد علاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الجدول رقم(11): نتائج تحليل الانحدار واختبارf الناتج عنه

R	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
0	34.70	4.75	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاهأن العلاقة بين المتغيرين قوية كون (R)=0.91كما أن متغير رأس مال الهيكلي يفسر مانسبته82.81% من المتغير التابع (الجودة الشاملة)، وقد ظهرت دلالة هذه القيمة المبينة في الجدول أعلاه من اختبار **F** الذي أظهر أن النتيجة مقبولة إحصائيا حيث كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة **F** الجدولية وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية(0.000) وهذا يعني وجود علاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

الخاتمة:

أولا- النتائج:

1- أن المؤسسات الصناعية محل الدراسة تقوم بالاهتمام برأس المال البشري من خلال:

متابعة الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها، كما تقوم بتنمية واستثمار الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية للعاملين.

2- أن المؤسسات الصناعية محل الدراسة تولي عناية برأس المال الزبائن من خلال:

سعيها باستمرار نحو كسب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الحالين، وكذلك فتح المجال أمام الزبائن بالاتصال بالشركة والمشاركة في تحديد المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم.

3- أن المؤسسات الصناعية محل الدراسة تقوم بالاهتمام برأس المال الهيكلي من خلال:

ستقطاب العاملين ذوي الخبرات المتميزة باستمرار، كما تشجع الـ شركات على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين لحل مشكلات العمل.

4- يتم تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة من خلال:

تلبية حاجات ورغبات الزبائن ، وتحسين جودة منتجاتها باستمرار ، ودراسة شكاوي الزبائن ، وإجراء بحوث لدراسة متطلبات الزبائن.

5- وجود علاقة بين رأس المال البشري وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

6- وجود علاقة بين رأس المال الزبائني وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

7- وجود علاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة.

ثانيا- التوصيات:

1- أن تسعى المؤسسات الصناعية إلى تحفيز العاملين على التطوير والتغيير و تشجيع وتفويض العاملين على القيام بالمهام الموكلة إليهم.

2- أن تتابع المؤسسات الصناعية شكاوى الزبائن حول منتجاتها باستمرار

3- أن تسعى المؤسسات الصناعية إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تحابي الإبداع والابتكار وتكافئ على الانجاز المعرفي والفكري

4- أن تخصص الإدارة العليا بالمؤسسات الصناعية موازنات كافية لتحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع:

1- OECD, The Organization For Economic Co-operation and Development (OECD) Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum. Paris (1999).

2- Charles Despres and D. Chanvel, Butterworth Heinemann, Boston, 2000, p317.

3- محمود الروسان ومحمود محمد العجلوني، اثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد26، العدد الثاني، 2010، ص47

4- العنزي صالح و آخرون، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الإعمال، اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص65

5- م.م لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد10، العدد3، 2008، ص149

6- العنزي صالح و آخرون، مرجع سابق، ص75

7- العنزي صالح و آخرون، مرجع سابق، ص77

8- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية(الإدارة العصرية لرأس المال الفكري)، القاهرة، 2004، ص124

9عبد الناصر نور وآخرون، رأس المال الفكري : الأهمية، والقياس، والإفصاح (دراسة فكرية، من وجهات نظر متعددة)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، 2010، ص52

10- عادل حرحوش المفرجي وصالح أحمد علي رأس المال الفكري (طرق قياسية وأساليب المحافظة عليه)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص78

11- محمود الروسان ومحمود محمد العجلوني، مرجع سابق، ص44

12- محمد مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير،عمان، ،2006، ص28

13-Jean Brilman,les meilleures pratiques du management,3edition organisation,paris;2001,p217

14- احمد سيد مصطفى، دليل المدير العربي إلى سلسلة ISO9000، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1997، ص55

15- صلاح الدين محمد الأمين الأمام، دور إدارة الجودة الشاملة في بناء المنصرف الريادي، ملتقى علمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة و تكنولوجيات المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 26- 27 افريل، 2006، ص5